

各位

株式会社ヤマダ電機

AI音声自動応答システムによる夜間出張修理受付業務開始予定のお知らせ

株式会社ヤマダ電機(本社:群馬県高崎市、代表取締役社長:三嶋 恒夫、以下ヤマダ電機)は、Hmcomm株式会社(本社:東京都港区、代表取締役:三本 幸司、以下 Hmcomm)のAI音声自動応答システム「Terry」(テリー)による夜間出張修理受付業務の開始を予定しておりますのでお知らせいたします。

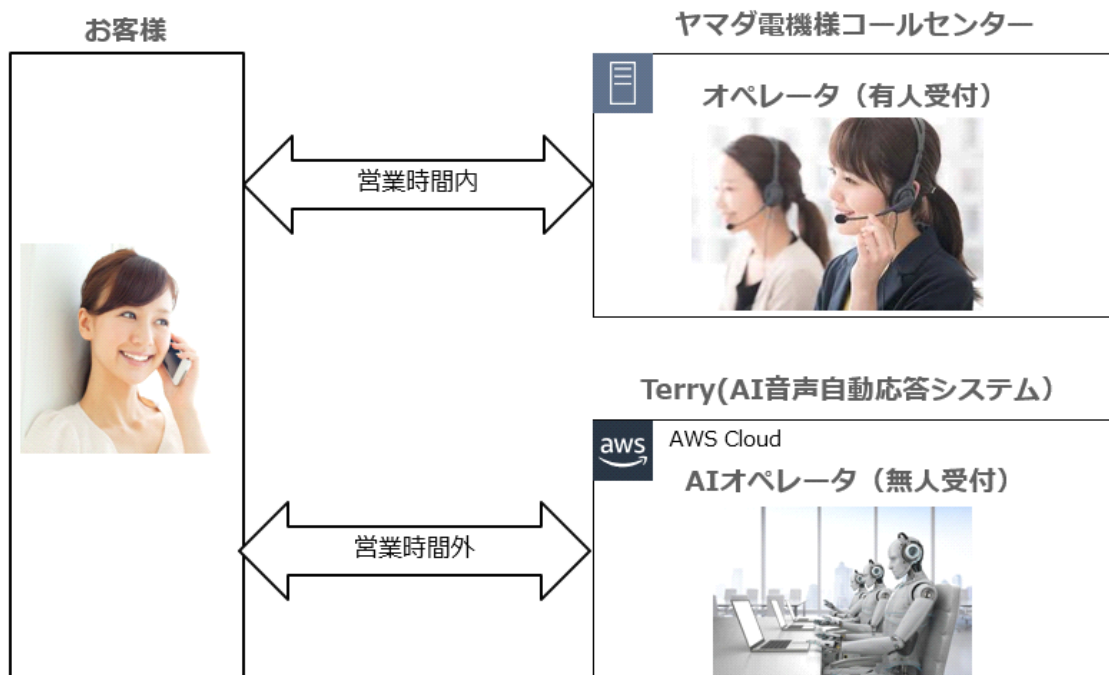


ヤマダ電機は、お客様のニーズが多様化するなか、さまざまな顧客サービスの提供に取り組んでまいりました。さらにお買い物をより一層、安心して楽しんでいただくために、このたびHmcomm社のAI音声自動応答システム「Terry」による出張修理受付をコールセンターに導入することを予定しております。

Hmcomm社は、国立研究開発法人産業技術総合研究所(産総研)発のベンチャー企業として、独自の音声処理技術を基盤とした要素技術の研究/開発、ソリューション/サービスの提供を行っており、AI音声自動応答システム「Terry」は、音声認識と音声合成、自然言語処理を活用しAIがお客様の電話に音声で対応し、要件のお伺いや商品の販売などが可能なAIオペレータです。

今回は、ヤマダ電機コールセンターの利便性向上を図るため、コールセンター営業時間外の出張修理受付をHmcomm社のAI音声自動応答システム「Terry」で行うことや、繁忙期(例えば盛夏のエアコン修理受付)の電話がつながりにくい状況の解消などを目指しております。すでに夜間受付については実証実験を行っており、認識率、使い勝手において高い実用性が確認され、本年度中の導入を目指しております。

<コールセンター受付のイメージ図>



Hmcomm株式会社の概要

(1) 名称	Hmcomm(エイチ エム コム)株式会社
(2) 所在地	東京都港区芝大門2-11-1 富士ビル
(3) 代表者の役職・氏名	代表取締役 CEO 三本 幸司
(4) 業務内容	国立研究開発法人産業技術総合研究所(産総研)発のベンチャー企業として、産総研独自の音声処理技術を用いた要素技術の研究・開発、ソリューション・サービスの提供
(5) 資本金	552,450,000円(2019.11.15時点)
(6) URL	https://hmcom.co.jp/

【発行元】株式会社ヤマダ電機 広報部

群馬県高崎市栄町 1-1 電話:027-345-8947 FAX:027-345-8948